

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Desain penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Penggunaan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta mengenai kualitas pelayanan publik di Samsat Tanjungpinang.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kantor Samsat Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau, waktu penelitian akan dimulai pada tahun 2016.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1) Populasi

Pengumpulan data akan selalu dihadapkan dengan objek yang akan diteliti baik berupa benda, manusia, dan aktifitasnya ataupun peristiwa yang terjadi. Sugiyono(2005:90) mengemukakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi merupakan sekumpulan objek yang menjadi pusat penelitian, yang memiliki informasi yang ingin diketahui. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berurusan di Kantor Samsat Tanjungpinang.

2) Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila populasi besar, dan peneliti tidak memungkinkan untuk mempelajari semua populasi yang ada, karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi (Sugiono, 2005:91).

Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik atau ciri-cirinya yaitu masyarakat yang menjadi pelanggan Kantor Samsat Tanjungpinang, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden) sebagai dasar pengumpulan data.

Pertanyaan dalam seringkali diajukan dalam metode pengambilan sampel adalah berapa jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian. Sampel yang terlalu kecil dapat menyebabkan penelitian tidak dapat menggambarkan kondisi populasi yang sesungguhnya. Sebaliknya, sampel yang terlalu besar dapat mengakibatkan pemborosan biaya penelitian.

Untuk memudahkan dalam pencarian data dan informasi serta untuk lebih jelasnya populasi dan sampel dalam penelitian ini maka dapat dilihat dalam tabel 3.1 berikut

Tabel 3.1 Jumlah Responden



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin, mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Keterangan	Jumlah
1	Wajib pajak yang membayar STNK	100
	Jumlah	100

Dari tabel diatas dapat dilihat populasi dan sampel penelitian berjumlah 100 orang.

Sampel penelitian adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Secara umum, untuk penelitian korelasional jumlah sampel minimal untuk memperoleh hasil yang baik bagi penelitian survey jumlah minimum sampel adalah 100. Hal ini di dasarkan pada hasil hitung rumus Lemeshow dalam (Astuti,2013;80) sebagai berikut

$$n = \frac{Z^2 \times P (1 - P)}{d^2}$$

Keterangan:

n : Total Sampel

Z : Skor Z Pada Kepercayaan 95% (1.96)

P : Maksimal Estimasi (0.5)

d : Alpha (0.1) atau *sampling error* 10%

Dari rumus di atas, maka total sampel didapatkan adalah sebesar 96,04 atau dapat diperbesar menjadi 100 sampel. Oleh karenanya peneliti mengambil 100 responden dalam penelitian ini.



D. Informan Penelitian

Informan penelitian dipilih secara *purposive sampling*. Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi dan yang selengkap-lengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian. Informan penelitian yaitu kepala seksi Penerimaan dan Penetapan sebagai informan kunci utama (*key informan*) yang secara langsung melakukan kegiatan di Penerimaan dan Penetapan dan mempunyai pengetahuan tentang bidang pelayanan pengurusan STNK, sedangkan informan pendukungnya yaitu seperti yang tertera di tabel 3.2

Tabel 3.2 Nama Key Informan

NAMA	JABATAN	NIP/NRP/NPP
Renny Yunifa.S.Sos,MSi	Kasubag Penerimaan dan Penetapan	19820601 200803 2 005
Supian Hadi,SE	Staf Penerimaan dan Penetapan	19791023 201001 1 011
Iptu Rian Tryputra.SIK	Kepala Unit Registrasi Identifikasi	92070385
W.W.Marbun	Baur STNK	75050410
Benni Adi Putra	Kepala Jasa Raharja perwakilan Tanjungpinang	800319419
Pangihutan Sitorus	Jasa Raharja	840924419

E. Jenis dan Sumber Data

Menurut Sugiono(2003:11) jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha menggambarkan secara terperinci mengenai judul yang disajikan dalam bentuk tabel dan tabel tersebut diberi penjelasan yang dilengkapi dengan menguraikan serta mengaitkan dengan teori memberikan keterangan yang mendukung untuk menjawab masing-masing masalah, serta memberikan interperensi terhadap hasil yang relevan dan berusaha menjawab dan melihat sejauh mana kualitas pelayanan pada Kantor Samsat Tanjungpinang(STNK)

Data adalah unsur penting dalam penelitian berupa sesuatu fakta yang ada untuk memperoleh data-data yang dapat diuji kebenarannya, relevan dan lengkap. Menurut Prasetyo Irawan(2004:84) jenis dan sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Data Primer

Data yang diperoleh melalui kegiatan yang dilakukan penelitian melalui penyebaran kuisioner, observasi dan wawancara.

b. Data Sekunder

Data pendukung penelitian yang diperoleh dari buku-buku penunjang, peraturan perundang-undangan dan informasi dari Kantor Samsat Tanjungpinang yang dibutuhkan untuk penelitian ini.

F. Teknik Pengumpulan Data

Hak Cipta Dendungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keterangan/data/informasi yang diperlukan pada penelitian ini diperoleh dengan menggunakan teknik pengumpulan sebagai berikut:

1. Teknik Pengumpulan Data Primer, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian. Pengumpulan data primer sebagai berikut:

a. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi langsung yaitu pengumpulan data dengan melihat atau mengamati secara langsung proses peayanan publik dalam hal pengurusan STNK. Pada observasi langsung, pengumpulan data pencatatan yang dilakukan peneliti terhadap objek dilakukan di tempat berlangsungnya peristiwa sehingga peneliti berada bersama objek yang sedang diteliti atau diamati.

b. Wawancara

Metode ini dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara langsung dan terbuka kepada *key informan* atau pihak yang memiliki relevansi terhadap masalah yang berhubungan dengan penelitian.

c. Kuisoner

Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu pasti variabel yang ingin diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

Hak Cipta Ditangguhkan UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada penelitian ini, kuesioner atau angket digunakan untuk mengambil data tentang tingkat kepuasan masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan kantor Samsat Tanjungpinang. Jenis kuesioner atau angket yang digunakan adalah angket tertutup. Teknik ini dipilih karena memudahkan responden dalam memberikan jawaban dan dapat mempermudah peneliti dalam mengambil data.

2. Teknik Pengumpulan Data Sekunder, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui studi bahan-bahan kepustakaan yang diperlukan untuk mendukung data-data primer. Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan instrumen sebagai berikut:

Studi Kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan berbagai literatur seperti buku, karya ilmiah, dan sumber-sumber bacaan lainnya yang berkenaan dengan penelitian ini.

G. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah skala likert. Skala likert dipilih berdasarkan pertimbangan kemudahan pembuatan, interval respon lebih besar yang membuat skala ini dapat memberikan keterangan yang lebih nyata atau tegas tentang pendapat atau sikap responden, tentang isu yang dipertanyakan, realibilitas



yang lebih tinggi, serta dapat memperlihatkan beberapa responsi alternatif responden terhadap suatu karakteristik permasalahan(Duriyanto dkk.,2004;41)

Peneliti menggunakan ukuran pada penelitian ini dengan menggunakan interval yang didistribusikan dalam bentuk persentase menurut Suharsimi Arikunto(2006:79) sebagai berikut :

Tinggi/Maksimal	: 76 - 100%
Cukup/Kurang	: 56 – 75%
Tidak Maksimal	: 40 – 55%
Sangat Tidak maksimal	: 0 – 39%

Hak Cipta Dinding Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.